



DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR SINGKATAN	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1. Sejarah Perusahaan	8
2.2. Penelitian Terdahulu	8
2.3. <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	13



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3.1. Pengertian CRM	13
2.3.2. Teknologi Informasi CRM	14
2.3.3. Sasaran dan Tujuan CRM	15
2.3.4. Fungsi-Fungsi CRM	16
2.3.5. Pengimplementasian CRM	17
2.3.6. Perbedaan ERP dengan CRM	17
2.4. <i>Electronic Customer Relationship Management (e-CRM)</i>	17
2.5. <i>Framework of Dynamic CRM</i>	18
2.6. Pengertian Hotel	21
2.7. Sistem Informasi Perhotelan	21
2.8. <i>Unified Modelling Language (UML)</i>	21
2.8.1. <i>Class Diagram</i>	23
2.8.2. <i>Use Case diagram</i>	24
2.8.3. <i>Sequence Diagram</i>	25
2.8.4. <i>Activity Diagram</i>	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bahan Penelitian	27
3.2. Jenis dan Sumber Data	27
3.3. Teknik Pengumpulan Data	27
3.4. <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	28
3.5. Tahap Perencanaan	29
3.6. Tahap Pengumpulan Data	30
3.7. Tahap Analisis dan Perancangan	31
3.8. Alat Bantu Perancangan Sistem	31
3.9. Bentuk Rancangan dari e-CRM	32
3.10. Tahap Pengujian dan Implementasi Sistem	32
3.11. Tahap Dokumentasi	33

BAB IV ANALISA DAN PERANCANGAN

4.1. Analisa Sistem	34
---------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2.	Analisa Sistem Lama.....	34
4.2.1.	Fase Akuisisi.....	34
4.2.2.	Fase Retensi	34
4.3.	Analisa Sistem Usulan	35
4.3.1.	<i>Framework of Dynamic CRM</i>	35
4.3.2.	Hasil dan Penerapan Hasil CRM	35
4.3.3.	Analisa Kebutuhan.....	36
4.4.	Perancangan Sistem	39
4.4.1.	Identifikasi Aktor.....	39
4.4.2.	<i>Use case Diagram</i>	40
4.4.3.	<i>Activity Diagram</i>	45
4.4.4.	<i>Class Diagram</i>	49
4.5.	Perancangan <i>Database</i>	50
4.6.	Perancangan Struktur Menu.....	54
4.7.	Perancangan <i>Interface</i>	56

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

5.1.	Implementasi sistem.....	72
5.1.1.	Batasan Implementasi sistem.....	72
5.1.2.	Lingkungan Operasional.....	72
5.2.	Hasil Implementasi sistem	75
5.3.	Pengujian sistem	93
5.4.	Hasil pengujian	97

BAB VI Penutup

6.1.	Kesimpulan	98
6.2.	Saran.....	98

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP